



TRIBUNAL TA' REVIZJONI AMMINISTRATTIVA

**MAGISTRAT DR.
GABRIELLA VELLA**

Seduta ta' l-4 ta' Frar, 2013

Rikors Numru. 171/2012/1

Melita p.l.c.

Vs

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni

It-Tribunal,

Ra r-Rikors ipprezentat mis-socjetà Melita p.l.c. fit-8 ta' Gunju 2012 permezz ta' liema titlob li t-Tribunal jannulla u jirrevoka ghal kollox id-Decizzjoni ta' l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni ta' l-10 ta' Mejju 2012 u jannulla l-penali amministrattiva ta' €2,000 li l-Awtorità imponiet fuqha, bl-ispejjez kontra l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni;

Ra d-dokumenti annessi mar-Rikors promotur markati Dok. "M1" sa' Dok. "M10" a fol. 11 sa' 40 tal-process;

Ra r-Risposta ta' l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni permezz ta' liema topponi ghat-talbiet

Kopja Informali ta' Sentenza

tas-socjetà Rikorrenti u titlob li l-appell taghha mid-Decizjoni ta' l-10 ta' Meju 2012 jigi michud, bl-ispejjez kontra l-istess socjetà, u minflok dik id-Decizjoni u penali amministrattiva biha imposta fuq is-socjetà Rikorrenti jigu kkonfermati;

Ra l-affidavits ta' l-Avukat Dottor Paul Edgar Micallef u ta' Mark Stivala, ufficjal ta' l-Awtorità intimata, esebiti mill-Awtorità intimata permezz ta' Nota pprezentata fit-3 ta' Awwissu 2012 u markati Dok. "MCA1" u Dok. "MCA2" u ra d-dokumenti annessi ma' l-affidavit ta' l-Avukat Dottor Paul Edgar Micallef flimkien markati Dok. "PEM1", ra l-affidavit ta' l-Avukat Dr. Gertrude Borg Micallef esebiti mis-socjetà rikorrenti permezz ta' Nota pprezentata fl-14 ta' Awwissu 2012 markat Dok. "M11" kif ukoll id-dokumenti annessi ma' l-imsemmi affidavit markati Dok. "GBM1" sa' Dok. "GBM4";

Sema' x-xhieda in kontro-ezami ta' l-Avukat Dottor Gertrude Borg Micallef, ta' l-Avukat Dottor Paul Edgar Micallef u ta' Mark Stivala lkoll moghtija waqt is-seduta tat-8 ta' Ottubru 2012;

Sema' t-trattazzjoni orali da parte tad-difensuri tal-partijiet;

Ra l-atti l-ohra kollha tal-kawza;

Ikkonsidra:

Bil-proceduri odjerni s-socjetà Rikorrenti tattakka *Final Decision subsequent to a communication by Melita plc of a circular to its subscribers entitled "Switch off printed bills! Less paper with mymelita"* datata 10 ta' Meju 2012, li biha l-Awtorità intimata sabet illi bil-mod kif is-socjetà Rikorrenti trattat l-inizjattiva taghha li telimina l-kontijiet ta' l-abbonati taghha li huma wkoll abbonati fis-servizz tal-My Melia f'format *hard copy* biex b'hekk jibqhu jircievu l-kontijiet *on-line* biss, ivvjolat id-disposizzjonijiet ta' l-Artikolu 23 ta' l-Att biex Jirregola Komunikazzjonijiet Elettronici, Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta, kif ukoll il-provvedimenti tad-Decizjoni ta' l-Awtorità intimata dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber*

Kopja Informali ta' Sentenza

contracts pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011, u konsegwentement imponiet fuqha penali amministrattiva ta' €2,000.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li d-Decizjoni ta' l-Awtorità intimata ta' l-10 ta' Mejju 2011 hija *ibbazata fuq interpretazzjoni w applikazzjoni zbaljata u apprezzament zbaljat tal-fatti u tal-ligi* ghalieq skontha l-uniku tibdil li jaqa' taht l-obbligi imposti bl-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta u bid-Decizjoni ta' l-Awtorità dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber contracts* tal-11 ta' Ottubru 2011 huwa tibdil fis-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici provduti *per se* u mhux tibdil fi kwalunkwe patt u kondizzjoni tal-kuntratt ta' servizz.

F'tali rigward is-socjetà Rikorrenti tissottometti li *l-Awtorità fid-decizjonijiet taghha taccenna u taghmel enfasi fuq l-aspetti ta' servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici li jitqiesu bhala bidla fit-termini u l-kundizzjonijiet skont tal-Artikolu 23 tal-Kap.399. Fid-decizjoni ta' l-Awtorità dwar Subscriber Contracts for Electronic Communications Services tindika li: A "contract" means an agreement or an accord between a subscriber and a service provider by which obligations and rights are created and regulated for the provision and use of any electronic communications service.* F'din id-decizjoni, l-Awtorità tqis li huwa importanti li l-kuntratt jinkludi certu aspetti tas-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici: (ex) Article 22 of the same act further states that, where a written contract is agreed between an end user and an undertaking providing any other electronic communications services, such contract must also include the following information: (a) the identity and address of the supplier; (b) the services provided, the service quality levels offered, as well as the time for the initial connection; (c) the types of maintenance service offered; (d) the particulars of prices and tariffs and the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained; (e) the duration of the contract, the conditions for its renewal and termination of services and of the contract; (f) any compensation and the refund arrangements which apply if

contracted service quality levels are not met; and (g) the method of initiating procedures for settlement of disputes in accordance with the said law. Huwa ghalhekk bdil proprju f'dan is-sens, u cioè bdil fis-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici li jaqa' taht ir-rekwiziti ta' bdil jew modifikazzjonijiet ai termini ta' l-Artikolu 23 tal-Kap.399. Ezempji ta' bdil li jolqot is-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici jkun l-abbiltà ta' l-utent li jaghmel jew jircievi telefonati f'zoni territorjali partikolari fis-servizz tal-mobile, jew tibdil fit-tariffi tas-socjetà appellanti, fost il-hafna ezempji li jistghu jitqiesu bhala bdil fis-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici ... Abbazi ta' dak li inghad, is-socjetà appellanti allura ma tistax tifhem kif l-avviz li inghata lill-abbonati tal-Mymelita li kienu ser jibdew jircievu kontijiet online minflok bil-posta, wassal ghall-modifikazzjoni fit-termini u l-kondizzjonijiet li jimmerita avviz lill-Awtorità meta ma kien hemm l-ebda bidla fis-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici nnifshom li setghu, b'xi mod, ikunu ta' pregudizzju ghall-abbonati taghha, meta dawn is-servizzi kienu u baqghu jinghataw regolarment lill-utent. Dan isir b'ammissjoni ta' l-Awtorità stess meta tghid li "whilst one may agree that the service has remained the same, it is evident that an important condition relating to the mode of notification of bills was changed". Is-socjetà appellanti tissottometti li l-Awtorità ma tistax tqis kull bidla bhala bidla importanti fit-termini u l-kondizzjonijiet ta' l-utent primarjament ghaliex kummercjament, ikun ta' ostaklu kbir ghall-operatur fis-suq li, kull darba li jkun hemm bidla fl-operat taghhom, speċjalment bidla li mhijiex relata mas-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici, ikollhom javaw lill-Awtorità kull darba¹.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi wkoll li fi kwalunkwe kaz u kuntrarjament ghal dak pretiz mill-Awtorità intimata, fil-verità ma kien hemm ebda bidla fit-*Terms and Conditions* ta' l-abbonati taghha ghaliex wara April 2012 – id-data minn meta l-abbonati tal-My Melita ma kienux se jibqghu jircievu l-kont f'format ta' *hard copy* izda biss notifika permezz ta' e-mail meta johrog il-kont - il-klawsola 6.4 tat-

¹ Para. 23 sa' 26 tar-Rikors promotur.

Terms and Conditions ta' l-abbonati taghha li tittratta dwar il-format li fih jintbaghtu l-kontijiet kienet u baqghet l-istess. Tikkontendi li *l-klawzola 6.4 qabel u wara April 2012, kienet u baqghet l-istess u ma kienx hemm modifikazzjoni kif qed tallega l-Awtorità. Is-socjetà appellanti ma kellha l-ebda interess li tibdel din il-kawzola minhabba li sta ghal kull abbonat tal-Mymelita li jiddeciedi jekk iridx ikompli jircievi l-online bills tramite s-sistema tal-Mymelita, jew jekk ikunx irid jerga' jaqleb ghas-sistema ta' paper bills bil-posta. Minhabba dan, is-socjetà appellanti irriteriet il-kawzola 6.4 sabiex kull abbonat tas-socjetà appellanti jkun regolat permezz taghha jekk dan jaghzel li jirrikorri ghall-kontijiet mibghuta bil-posta².*

In sostenn tar-regolarità ta' l-agir taghha s-socjetà rikorrenti tikkontendi wkoll illi *li kieku wiehed kellu jqis ic-cirkustanzi f'dan il-kaz bhala bidla fit-termini u l-kundizzjonijiet, jibqa' l-fatt li s-socjetà Melita avzat lill-abbonati tal-Mymelita ghal darba, darbtejn, tlett darbiet, li ma kienux ser jintbaghtu izjed paper bills wara April ta' l-2012, filwaqt li tat kull opportunità u informazzjoni lil dawn l-abbonati sabiex jiddeciedu jekk dawn ma riedux jibdew jircievu online bills jew jekk dawn xtaqux jibqghu jircievu paper bills. Ghal dawn ir-ragunijiet, is-socjetà appellanti ma tistax taqbel mad-Decizjoni ta' l-Awtorità meta din qalet li: "It is being assumed that subscribers are agreeing not to continue to receive traditional paper bills unless they communicate otherwise to Melita". Is-socjetà appellanti tissottometti li ma kien hemm l-ebda dubju li abbonat ried ikompli bis-sistema ta' l-online billing gialadarba wara tlett notifiki, dan ma jkunx avza lis-socjetà appellanti li huwa jixtieq jibqa' fuq sistema ta' kontijiet bil-posta³.*

In fine s-socjetà Rikorrenti tikkontesta l-imposizzjoni ta' penali amministrattiva ta' €2,000 da parte ta' l-Awtorità intimata ghaliex skontha fl-ahhar mill-ahhar l-inizzjattiva minnha proposta hija mhux biss ta' beneficcju ghall-ambjent izda wkoll ghall-konsumatur peress illi thares l-interess komun.

² Para. 28 tar-Rikors promotur.

³ Para. 35 tar-Rikors promotur.

L-Awtorità intimata topponi ghat-talba tas-socjetà Rikorrenti u ssostni li l-appell taghha mid-Decizjoni ta' l-Awtorità ta' l-10 ta' Mejju 2012 ghandu jigi michud ghaliex kuntrarjament ghal dak pretiz mis-socjetà Rikorrenti l-fatt li l-abbonati taghha li huma wkoll abbonati mas-servizz tal-My Melita, ma jibqghux jircievu l-kont taghhom f'format *hard copy* izda jigu biss notifikati permezz ta' e-mail bil-hrug tal-kont li jkun jista' jigi vizjonat *on-line* mill-*account* taghhom, effettivament tikkostitwixxi bidla fil-pattijiet u kundizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz li taghti lok ghall-applikazzjoni ta' dak provdut kemm fid-Decizjoni ta' l-Awtorità dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber contracts* pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011 kif ukoll ta' dak provdut fl-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta. L-Awtorità intimata tissottometti li *minkejja l-isforzi kbar da parti tas-socjetà appellanti biex targumenta mod iehor, isewgi li l-anqas ma jista' jigi skartat l-ovvju, u cioè li ladarba s-socjetà appellanti ghazlet li ma tibqghax tibghat invoices bil-posta lill-uhud mill-utenti taghha, hija ghazlet li tibdel u/jew tiskarta dak li kienet tghid il-klawsola 6.4 ta' l-iStandard Terms and Conditions ... u cioè wiehed mill-pattijiet u kundizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz. Illi bla hsara ghal dak suespost, fl-umli opinjoni ta' l-Awtorità appellata ma jista' qatt jinghad b'mod konvincenti illi l-invoicing u l-metodu ta' kif wiehed jircievi l-kontijiet u jhallashom ma kienx, u mhuwiex, parti essenzjali tas-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici li qed jiehu l-utent tas-socjetà appellanti – tant hu hekk illi l-kundizzjonijiet dwar kif wiehed jircievi u jhallas il-kontijiet jsibu posthom fl-iStandard Terms and Conditions tas-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici bejn l-utent u s-socjetà appellanti – Terms and Conditions li effettivament gew mibdula mis-socjetà appellanti minghajr ma hadet il-prekawzzjonijiet regolamentatorji necessarji skont il-ligi⁴.*

L-Awtorità intimata tiddefendi d-decizjoni taghha li timponi penali amministrattiva fuq is-socjetà Rikorrenti billi tikkontendi li hija agixxiet b'mod ragjonevoli u skond il-Ligi

⁴ Para. 5 tar-Risposta ta' l-Awtorità intimata.

u entro l-parametri tas-setghat taghha kif rizultanti mill-Ligi. Tippuntwalizza li *hija timponi multi amministrattivi mhux b'kapricc izda sabiex tassigura illi l-operaturi kollha li hija tirregola jzommu ma' l-obbligi taghhom sabiex ma jkunx hemm abbuz li jkun ta' detriment ghall-utenti u ghas-swieq tal-komunikazzjonijiet elettronici li llum il-gurnata tant huma importanti fil-hajja ta' kull wiehed u wahda minna*⁵.

Mill-provi prodotti jirrizulta li:

- Fis-sena 2009 is-socjetà Rikorrenti introduciet favur l-abbonati taghha servizz maghruf bhala My Melita intiz biex a *Customer can view invoices and electronic itemized invoice issued in the past 6 months and an estimate of current usage on the Customer's Account/s; u biex a Customer can carry out online payments using the Customer's authorised credit/debit card in return for which the Customer settles in whole or in part the amount due on his/her billing invoice with Melita*⁶;
- Dawk l-abbonati tal-Melita li ghazlu li jusufruwixxu mis-servizz tal-My Melita effettivament kellhom u ghad ghandhom, zewg kuntratti. It-Terms and Conditions relattivi ghas-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici provdut mis-socjetà Rikorrenti u Terms and Conditions ohra relattivi ghas-servizz tal-My Melita⁷;
- Il-Klawsola 6.4 tat-Terms and Conditions relattivi ghas-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici tipprovdi li *invoice will be sent to your last known address and we assume that you received invoices sent to you by post three days after posting. You are liable to pay all amounts listed on the invoice notwithstanding who made use of the Service/s. Any amount that is not settled by the due date as indicated on the invoice shall be subject to: (i) interest at the then maximum rate allowed by law, until the date that they are paid by you; (ii) a Later Payment charge as stipulated in the Schedule of Charges;*
- Il-Klawsola 3.1 tat-Terms and Conditions relattivi ghas-servizz ta' My Melitas sa' l-1 ta' Marzu 2012 kienet

⁵ Para. 7 tar-Risposta ta' l-Awtorità intimata.

⁶ Dok. "M2".

⁷ Dok. "M1" u Dok. "M2" rispettivament.

tippovdi *the Customer acknowledges that Self Care is provided for information purposes only and is not intended to replace receipt of bills via normal mail;*

- Il-Klawsola 1.2 tat-Terms and Conditions relattivi ghas-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici tippovdi *li this Agreement must be read in conjunction with the applicable Terms and Conditions of Services which are specific to the Services being provided to you, and with any other terms and conditions specific to a particular tariff, promotion or offer. Access to the specific Terms and Conditions of Service and of any tariff, offer or promotion is available by visiting our website www.melita.com;*

- Matul Marzu 2012 is-socjetà Rikorrenti gharrfet lill-abbonati taghha – lill-abbonati kollha permezz ta' cirkolari u lill-abbonati li huma wkoll abbonati mas-servizz tal-My Melita permezz ta' e-mails ukoll⁸ – li b'effett minn April 2012 min kien abbonat jew irid jabbona mas-servizz tal-My Melita ma kienx se jibqa' jircievi kontijiet f'format *hard copy* izda li *every time a bill is issued, you will continue to receive our email notifications at your registered email address. As usual you will then be able to access your bill through your My Melita account;*

- L-abbonati mas-servizz tal-My Melita gew in oltre infurmati li *if you want to continue receiving traditional paper bills, or if you decide at any time after April 2012 that you miss your old paper bills, you can choose to reactivate them simply by filling in the online form on <http://www.melita.com/paperbills>;*

- Permezz ta' e-mail datata 15 ta' Marzu 2012 l-Awtorità intimata talbet lis-socjetà Rikorrenti tikkonferma li *in the applying the below referenced changes Melita is notifying subscribers in line with the obligations emanating from MCA's decision on "Modifications to the terms and conditions of subscriber contracts"*⁹;

- B'risposta u permezz ta' e-mail datata 21 ta' Marzu 2012 is-socjetà Rikorrenti spjegat l-inizjattiva taghha lill-Awtorità intimata w infurmata li fil-fehma taghha ma kenitx qed tmur kontra d-disposizzjonijiet regulatorji li jirregolawha¹⁰;

⁸ Dok. "MS3" sa' Dok. "MS5".

⁹ Dok. "M6".

¹⁰ Dok. "M6".

- B'ittra datata 10 ta' April 2012 l-Awtorità intimata għarrfet lis-socjetà Rikorrenti li ma kenitx qed taqbel mar-ragunijiet u spjegazzjonijiet mogħtija minnha fl-e-mail tal-21 ta' Marzu 2012 u li għalhekk *MCA considers that prima facie Melita acted in breach of the aforesaid regulatory requirements. Accordingly the MCA is hereby warning Melita that it is considering the imposition of an administrative fine of two thousand euro (€2,000) with regard to the above mentioned instances of alleged non-compliance. In accordance with article 32 of the Malta Communications Authority Act [Cap.418 of the Laws of Malta] Melita is requested within **fifteen days of receipt of this letter** to make its submissions as to why Melita is not acting in breach of the aforesaid regulatory requirements and/or why the aforesaid administrative find should not be imposed¹¹*;
- Is-socjetà Rikorrenti rrispondiet għall-ittra ta' l-Awtorità intimata ta' l-10 ta' April 2012 permezz ta' ittra datata 23 ta' April 2012 u tirribatti bl-affermazzjoni konklussiva li *the breach being alleged by the MCA does not subsist as Melita has not made any changes in terms and conditions. The MyMelita registered users would still be retaining the service subscribed for as outlined in the specific terms and conditions. Consequently Melita had no obligation of prior notification to the MCA. Additionally and without prejudice to the above, Melita feels that had there been a change in terms and conditions these are still to the benefit of the subscriber. Furthermore the MCA is warning Melita that in case of breach it is liable to a €2,000 fine. For the reasons cited in this response, Melita submits that it should not be found in breach, hence not be subject to any administrative fines*;
- Bid-Decizjoni ta' l-10 ta' Mejju 2012 – *Final Decision subsequent to a communication by Melita plc of a circular to its subscribers entitled “Switch of printed bills! Less paper with mymelita”* – l-Awtorità intimata sabet li s-socjetà Rikorrenti *acted in breach of the aforesaid regulatory requirements. Accordingly an administrative fine of two thousand euro (€2,000) is being imposed on*

¹¹ Dok. “M7”.

Melita with regard to the above mentioned instances of alleged non-compliance.

Mill-provi prodotti u mis-sottomissjonijiet avvanzati mill-partijiet kontendenti jirrizulta li l-fatti *per se* ma humiex kontestati bejniethom, il-vertenza li wasslet għall-proceduri odjerni tittratta dwar l-interpretazzjoni li għandha tinghata lil dawn il-fatti. Jigi osservat illi jekk il-kaz in ezami jigi kkunsidrat b'mod superficjali facilment tista' tingibed il-konkluzzjoni erroneja li l-bidla introdotta mis-socjetà Rikorrenti – għaliex in verità ta' bidla si tratta – *fit-terms and conditions* ta' l-abbonati tagħha li jusufruwixxu wkoll mis-servizz tal-My Melita, ma tikkostitwixxix bidla *fit-terms and conditions* tal-kuntratt ta' servizz u li ma hijiex ta' importanza tali li tiggustifika azzjoni da parte ta' l-Awtorità intimata fil-konfront tas-socjetà Rikorrenti u l-imposizzjoni ta' penali amministrattiva ammontanti għal ben €2,000. Madanakollu però meta l-kaz in ezami jigi kkunsidrat fil-qafas regolatorju li jirregola s-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici u b'mod partikolari s-suq ta' tali servizzi, jirrizulta immedjatament evidenti li bhala fatt is-socjetà Rikorrenti agixxiet in kontravvenzjoni tal-provvedimenti regolatorji li jirregolawha *qua* impriza fis-settur tas-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici u għalhekk l-Awtorità intimata gustament – oltre li legalment – sabet kontra tagħha w imponiet fuqha il-penali amministrattiva idoneja ta' €2,000.

Il-qafas regolatorju li jirregola s-settur tas-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici u l-imprizi li joperaw f'dak is-settur huma d-decizjonijiet ta' l-Awtorità intmata, fil-kaz in ezami d-Decizjoni dwar *Modifications to the Terms of Subscriber Contracts* pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011¹² u d-disposizzjonijiet tal-Ligi dwar il-Komunikazzjonijiet Elettronici, fil-kaz in ezami l-Att biex Jirregola Komunikazzjonijiet Elettronici, Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta.

Id-Decizjoni dwar *Modifications to the Terms of Subscriber Contracts* tittratta appuntu dwar bdil li jsir minn

¹² Dok. "M10".

imprizi fis-settur tas-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici fil-kuntratti ta' servizzi li jkollhom ma' l-abbonati taghhom u senjatament *it addresses the manner in which undertakings are expected to meet their obligations when modifying the terms and conditions of subscriber contracts in line with Article 23 of the Electronic Communications (Regulation) Act (Cap.399) (ECRA)*. The Decision addresses the following points: 1. terms and conditions in subscriber contracts regarding amendments to contracts; 2. notifications to subscribers regarding modifications to the terms and conditions of subscriber contracts; 3. modifications to the terms and conditions of subscriber contracts which are manifestly of benefit to subscribers; and 4. undertakings terminating a package and undertakings terminating a specific service or ceasing operations. L-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta jittratta dwar id-drittijiet ta' l-utenti finali u l-informazzjoni li ghandha tigi inkluzo fil-kuntratti ta' servizz u l-informazzjoni u jeddijiet li ghandhom jinghataw lill-utent fl-eventwalità ta' bdil fil-pattijiet u kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz.

Minn ezami tad-Decizjoni pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011 u ta' l-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta, u senjatament tas-subartikolu (3) ta' l-imsemmi artikolu tal-Ligi, johrog car li l-bdil li ghalih issir referenza fihom huwa l-bdil **ghall-pattijiet u kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz** u mhux ghal bdil fis-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici provduti *per se* kif pretiz mis-socjetà Rikorrenti. L-Awtorità intimata fid-Decizjoni pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011 u l-Legislatur fl-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta ma jimponux l-obbligu ta' l-ghoti ta' informazzjoni lill-utent u tan-notifika lill-Awtorità intimata fuq l-impriza koncernata biss f'kaz ta' bidla proposta fis-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici provdut izda tali obbligi huma kjarament imposti fil-kaz ta' bidla proposta fi kwalunkwe wiehed jew wahda mit-termini u kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz. In effetti kif già iktar 'l fuq osservat l-iskop tad-Decizjoni dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber contracts* pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011 huwa appuntu li jigi indirizzat *the manner in which undertakings are expected to meet their obligations*

*when **modifying the terms and conditions of subscriber contracts** in line with Article 23 of the Electronic Communications (Regulation) Act (Cap.399) (ECRA) u l-imsemmi Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta, fis-subparagrafi (3) u (4) jipprovdi li *impriza imsemmija fis-subartikolu (1) ghandha, mhux inqas minn tletin gurnata qabel ma jibda jsehh xi tibdil propost fil-pattijiet u l-kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz, tavza bil-miktub lill-abbonati kollha f'dak is-servizz mill-inqas [inter alia] bit-tibdil propost fil-pattijiet u l-kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz ... Impriza imsemmija fis-subartikolu (3) ghandha tavza lill-Awtorità bil-miktub, qabel ma tinnotifika lill-abbonati, u taghtihom zmien sew hekk kif jista' jigi specificat mill-Awtorità, b'kull tibdil propost fil-pattijiet u l-kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz.**

Is-socjetà Rikorrenti tibbaza l-pretensjoni taghha li hija ghandha obbligu tavza lill-Awtorità intimata u taghti informazzjoni lill-utenti bil-mod kif previst fid-Decizjoni pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011 u fl-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta, biss f'kaz ta' bdil fis-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici *per se* fuq id-definizzjoni ta' *contract* fid-Dokument Numru MCA/10/51/O ipubblikat mill-Awtorità intimata fid-29 ta' Settembru 2010¹³. L-imsemmi dokument intitolat *Subscriber Contracts for electronic communications services – Guidelines* jittratta dwar dik l-informazzjoni minima li l-utent ghandu dritt ikun informat biha qabel ma jidhol fi ftehim ma' impriza ghall-provvista ta' servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici, liema informazzjoni ghandha tkun inkluza fit-termini u kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz.

L-iskop tal-Guidelines johrog ferm car mill-introduzzjoni ghall-istess dokument fejn gie espost illi *the Malta Communications Authority (MCA) is the statutory body responsible for the regulation of the electronic communications sector in Malta as stipulated in the Malta Communications Authority Act (Cap. 418) (hereinafter "MCA Act") and the Electronic Communications*

¹³ Vide referenza no. 3 tar-Rikors promotur.

*(Regulation) Act (Cap.399) (hereinafter "ECRA"). As part of its role in ensuring that end-users of electronic communications services are protected, the MCA seeks to guarantee that such end-users have the necessary information to make informed decisions with regards to the subscription of electronic communications services (that is, fixed telephony, mobile telephony, internet and TV distribution services), taking into account their individual needs. The ongoing increase in the number of undertakings providing such services, together with the additional complexities in the nature of services provided, necessitates more detailed information to be made available to end-users. The main protection afforded to end-users in this regard, is the contract which includes the terms and conditions for the use of the service. The ECRA requires providers of electronic communications services to provide a written contract to end-users including a specific set of information requirements. This provision has been significantly strengthened in the revised EU Electronic Communications Framework (as published in the Official Journal of the European Union) which entered into force as of 19th December 2009. It is expected that the legislation implementing this and other EU Directives under Maltese law will be enacted in the near future. Investigations by the MCA have identified a number of lacunae in terms of information provided in contracts. The MCA is also concerned about certain practices, such as the provision of a summary of the terms and conditions in hardcopy format and the unwillingness of a number of undertakings to provide end-users with the applicable full terms and conditions prior to subscription. The MCA considers such practices not to be consumer friendly. **In order to counter such practices, the MCA is adopting guidelines for service providers to address the following: provisions that are legally required to be included in contracts related to electronic communications; the form of such contracts; the means by which the contracts should be made available to consumers; and any necessary additional transparency rules related to contracts and terms and conditions, for example their availability on web-sites, from outlets etc.** It is intended that these Guidelines will*

*be amended as necessary following the transposition of the new EU framework, referred to above, into Maltese Law. **These guidelines do not exempt providers of electronic communications services from complying with any other obligations in accordance with other legal provisions and decisions published by the MCA.***

Fil-fehma tat-Tribunal dawn il-*Guidelines* ma jistghux u ma ghandhomx jinqraw wahdehom kif pretiz mis-socjetà Rikorrenti izda, necessarjament ghandhom jinqraw flimkien ma' u fil-kuntest ta' decizjonijiet ohra ta' l-Awtorità intimata kif ukoll tal-Ligi li tirregola s-settur in kwistjoni u fil-kaz partikolari senjatament ma' u fil-kuntest tad-Decizjoni dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber contracts* publikata fil-11 ta' Ottubru 2011 u ta' l-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta, partikolarment meta l-istess Awtorità intimata specifikatament iddikjarat li ***these guidelines do not exempt providers of electronic communications services from complying with any other obligations in accordance with other legal provisions and decisions published by the MCA.***

Apparte dak appena kkunsidrat jigi ulterjorment osservat li l-pretensjoni tas-socjetà Rikorrenti in kwantu bbazata fuq id-definizzjoni ta' *contract* kif moghtija fl-imsemmija *Guidelines* xorta wahda ma tistax tregi fid-dawl tar-Regolamenti dwar Networks u Servizi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici (Generali), Legislazzjoni Sussidjarja 399.28.

L-Artikolu 23(1) u (2) tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta jipprovdi li *impriza ghandha tipprovdi kuntratt lill-abbonati kollha f'network ta' komunikazzjonijiet pubblici u, jew lil servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici li jkunu disponibbli pubblikament, u ghandha tipprovdi dawk is-servizzi skont dak il-kuntratt. Il-kuntratt imsemmi fis-subartikolu (1) ghandu jkun espressament jinkludi dik l-informazzjoni li tista' tigi specifikata b'regolamenti mill-Ministru wara li jikkonsulta ma' l-Awtorità, sabiex ihares l-interess ta' l-abbonati u ta' l-utenti.* Ir-regolamenti li ghalihom issir referenza fl-Artikolu 23(3) tal-Kap.399 tal-

Ligijiet ta' Malta huma r-Regolamenti dwar Networks u Servizzi ta' Komunikazzjoni Elettronici (Generali) u minnhom jirrizulta car li l-*billing system* ghas-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici provdut huwa aspett centrali fir-relazzjoni kontrattwali bejn l-impriza u l-abbonat u konsegwentement ghalhekk it-termini u kondizzjonijiet relattivi ghall-*billing system* huma termini u kondizzjonijiet ta' certa portata. B'hekk it-Tribunal huwa tal-fehma li kwalunkwe bidla li tefgettwa jew tista' tefgettwa il-*billing system* kif originarjament miftiehem bejn l-impriza u l-abbonat bil-kuntratt ta' servizz, effettivament tikkostitwixxi bidla li timponi fuq l-impriza l-obbligi nascenti mid-Decizjoni ta' l-Awtorità intimata dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber contracts* pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011 u mill-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta.

Ghaldaqstant, fid-dawl ta' dan kollu osservat jigi ribadit li l-obbligi imposti fuq impriza fis-settur tas-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici bid-Decizjoni ta' l-Awtorità intimata dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber contracts* pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011 u bl-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta, jiskattaw hekk kif tigi rpoposta bidla ghal kwalunkwe wahda mit-termini u kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz anke jekk tali bidla ma tefgettwax u ma tolqotx is-servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici provduti *per se*.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li fi kwalunkwe kaz hija ma effettwat ebda bidla ghat-termini u kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz ta' l-abbonati taghha peress illi l-Klawsola 6.4 tal-iStandard Terms and Conditions baqghet l-istess kif kienet qabel l-1 ta' Marzu 2012. Hawnhekk ukoll it-Tribunal ma jstax jaqbel ma' dak sottomess mis-socjetà Rikorrenti ghar-raguni li bil-bidla minnha introdotta fil-Klawsola 3 tal-pattijiet u kondizzjonijiet tal-kuntratt relattiv ghas-servizz tal-My Melita, is-socjetà Rikorrenti effettivament biddlet ukoll, ghal dawk l-abbonati taghha li jaghmlu uzu mis-servizz tal-My Melita, il-Klawsola 6.4 ta' l-iStandard Terms and Conditions tal-kuntratt ta' servizz. Is-semplici fatt li l-Klawsola 6.4 fl-iStandard Terms and Conditions ma ntmessitx u ghadha taqra kif kienet taqra

qabel l-1 ta' Marzu 2012 ma jfissirx li fil-prattika dik il-Klawsola baqghet fis-sehh mal-bidu fis-sehh tal-bidla proposta mis-socjetà Rikorrenti.

Is-socjetà Rikorrenti, kif ikkonfermat minn Dr. Gertrude Borg Micallef in ri-ezami waqt is-seduta tat-8 ta' Ottubru 2012, tafferma li meta abbonat taghha jusufruwixxi wkoll mis-servizz tal-My Melita, it-termini u l-kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz u t-termini u l-kondizzjonijiet tal-kuntratt relativ ghas-servizz tal-My Melita jridu jinqraw **flimkien**. Dan ifisser ghalhekk li ghal din il-kategorija ta' abbonati l-Klawsola 6.4 ta' l-iStandard Terms and Conditions tal-kuntratt ta' servizz li tipprovdi *invoice will be sent to your last known address and we assume that you received invoices sent to you by post three days after posting. You are liable to pay all amounts listed on the invoice notwithstanding who made use of the Service/s. Any amount that is not settled by the due date as indicated on the invoice shall be subject to: (i) interest at the then maximum rate allowed by law, until the date that they are paid by you; (ii) a Later Payment charge as stipulated in the Schedule of Charges* u l-Klawsola 3 tat-terms and conditions tas-servizz tal-My Melita kif issa mibdula fis-sens illi b'effett minn April 2012 mhux ser jibqghu jircievu kontijiet f'format *hard copy* izda biss notifika permezz ta' e-mail kull darba li johrog kont gdid, iridu jinqraw flimkien. Dan jwassal ghall-konsiderazzjoni evidenti u ferm logika li l-bidla fil-Klawsola 3 tat-terms and conditions tas-servizz tal-My Melita kif applikabbli ghal dawk l-abbonati necessarjament twassal ghall-bidla fl-interpretazzjoni u applikazzjoni tal-Klawsola 6.4 ta' l-iStandard Terms and Conditions tal-kuntratt ta' servizz ghaliex altrimenti jkun hemm zewg interpretazzjonijiet konfliggenti ghal xulxin bejn iz-zewg kuntratti, fejn ai termini ta' kuntratt wiehed (l-iStandard Terms and Conditions tal-kuntratt ta' servizz) l-abbonat ikun ser jircievi l-kont bil-posta fl-ahhar indirizz maghruf tieghu filwaqt li ai termini tal-kuntratt l-iehor (Terms and Conditions tas-servizz My Melita) **l-istess abbonat** mhux ser ikun qed jircievi l-kont bil-posta izda jircievi biss notifika permezz ta' e-mail kull darba li johrog kont gdid.

Huwa evidenti li l-unika interpretazzjoni logika ghas-sitwazzjoni ikkreatta bil-bidla introdotta mis-socjetà Rikorrenti b'effett minn April 2012 hija li ghal dawk l-abbonati taghha li huma wkoll abbonati mas-servizz tal-My Melita, il-Klawsola 6.4 ta' l-iStandard Terms and Conditions tal-kuntratt ta' servizz ma tibqghax tapplika iktar hlief jekk dak l-istess abbonat ma jaghzilx hu stess li jibqa' jircievi l-kont tieghu bil-posta ordinarja u debitament jinforma lis-socjetà b'din l-intenzjoni billi jimla il-formola appozita li tinsab fuq <http://www.melita.com/paperbills>. B'hekk tghid x'tghid is-socjetà Rikorrenti, anke dwar ir-raguni ghalfejn inzammiet il-Klawsola 6.4 fl-iStandard Terms and Conditions tal-kuntratt ta' servizz, il-verità hi li b'effett minn April 2012 hija effettivament biddlet mhux biss it-termini u kondizzjonijiet tal-kuntratt tal-My Melita izda biddlet ukoll l-iStandard Terms and Conditions tal-kuntratt ta' servizz ta' dawk l-istess abbonati. Ghaldaqstant, kif gustament osservat mill-Awtorità intimata, is-socjetà Rikorrenti kienet obbligata li taderixxi ma' dak provdut fid-Decizjoni ta' l-Awtorità intimata dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber contracts* pubblikata fil-11 ta' Ottubru 2011 u ma' dak dispost fl-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta, u cioè li tinforma lill-Awtorità intimata bil-bidla minnha proposta u li taghti lill-abbonati milquta bil-bidla mhux biss informazzjoni dwar il-bidla proposta izda anke l-jedd ta' rtirar mill-kuntratt bla ebda piena jekk ma jaccettawx il-bidla proposta kif ukoll informazzjoni dwar kull hlas lura li jista' jinghata ma' l-irtirar mill-kuntratt minhabba dik il-bidla, inkluz kull mod li bih l-abbonati ghandhom, bla ma jgarrbu spejjez zejda, jithallsu lura kull pagament li jkunu ghamlu bil-quddiem u li ma jkunx gie utilizzat¹⁴.

Is-socjetà Rikorrenti targumenta li fid-dawl tal-fatt li l-bidla minnha proposta kienet inizjattiva favur l-ambjent u b'anke ta' beneficju ghall-abbonat effettwat, ma kellhiex ghalfejn taghti lill-abbonati effettwati bil-bidla d-dritt li jitterminaw il-ftehim jekk ma jaccettawx il-bidla kif proposta u li r-rimedju minnha koncess, u cioè li jaghzlu li jibqghu jircievu l-

¹⁴ Artikolu 23(3) tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta.

kontijiet bil-posta ordinarja billi jimlew il-formola appozita, kien rimedju adegwat fic-cirkostanzi.

Filwaqt li t-Tribunal jaqbel li l-inizjattiva tas-socjetà Rikorrenti certament kienet inizjattiva favur l-ambjent u anke ta' beneficcju ghall-abbonat effettwat, b'daqshekk ma jfissirx li l-istess socjetà setghet arbitrarjament taghzel li tinjora l-qafas regolatorju li jirregola s-settur li topera fih. Id-Decizjoni ta' l-Awtorità intimata dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber contracts* publikata fil-11 ta' Ottubru 2011 tipprovdi li *when an undertaking considers that modifications to contract terms and conditions which it intends to introduce will positively affect all impacted subscribers, that undertaking may notify the MCA regarding the proposed modifications to terms and conditions of subscriber contracts and seek a waiver from the MCA from the obligation to provide subscribers with the option to terminate the contract without penalty in accordance with Article 23, subarticle 5 of the ECRA*. In effetti l-Artikolu 23(5) tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta jipprovdi li *l-Awtorità tista', fuq talba bil-miktub lil impriza, maghmula skond xi rekwizit li jista' jigi stabbilit mill-Awtorità, f'kazijiet fejn it-tibdil propost fil-pattijiet u l-kondizzjonijiet tal-kuntratt tas-servizz ikun manifestament ta' beneficcju ghall-utenti kollha ta' dak is-servizz, tezenta lill-impriza milli tapplika d-dritt imsemmi fis-subartikolu (3)(b)¹⁵.*

Dawn id-disposizzjonijiet kjarament jipprovdu dwar x'ghandha taghmel impriza fis-settur tas-servizzi tal-komunikazzjonijiet elettronici fic-cirkostanza fejn thoss li bidla minnha proposta fit-termini u kondizzjonijiet tal-kuntratt ta' servizz ser tkun ta' beneficcju ghall-utent finali u s-socjetà Rikorrenti *qua* tali impriza kellha l-obbligu li tipprocedi bil-mod kif provdut fil-Ligi u mhux li tmixi, b'mod ghal kollox arbitrarju, kif jidhrilha.

Is-settur tas-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici huwa settur regolat bil-Ligi u l-Awtorità intimata ghandha l-funzjoni *inter alia* li taccerta l-osservanza tal-Ligi

¹⁵ Dok. "M10" Decision 2.2.

regolatorja da parte ta' l-imprizi li joperaw f'tali settur. B'hekk ladarba s-socjetà Rikorrenti kjament naqset milli tosserva l-obligi imposti fuqha bid-Decizjoni ta' l-Awtorità intimata dwar *Modifications to the Terms and Conditions of subscriber contracts* pubblikata fil-qq ta' Ottubru 2011 u bl-Artikolu 23 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta, jsegwi li bid-decizjoni taghha ta' l-10 ta' Mejju 2012 l-Awtorità intimata gustament sabet kontra l-istess socjetà Rikorrenti w imponiet fuqha penali amministrattiva idoneja ta' €2,000.

Ghalkemm is-socjetà Rikorrenti tikkritika l-mod kif l-Awtorità intimata aggixiet fil-konfront taghha, in verità l-Awtorità intimata agixxiet entro l-parametri tas-setghat konnessi lilha bis-sahha ta' l-Artikolu 31 ta' l-Att dwar l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, u in konformità ma' dak provdut fl-Artikolu 32 u 33 ta' l-imsemmi Kapitolu tal-Ligi. Mill-provi prodotti jirrizulta li kif rikjest mill-Ligi, senjatament l-imsemmija Artikoli 32 u 33 tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, b'ittra datata 10 ta' April 2012 l-Awtorità intimata gharrfet lis-socjetà Rikorrenti bil-mizura li kienet bi hsiebha tiehu fil-konfront taghha dwar il-bidla minnha proposta tramite l-inizjattiva "*Switch off printed bills! Less paper with mymelita*", konsistenti fl-imposizzjoni ta' penali amministrattiva ta' €2,000, peress illi ma kenitx sodisfatta bir-risposta moghtija mis-socjetà fil-21 ta' Marzu 2012 ghall-e-mail datata 15 ta' Marzu 2012 da parte ta' Mark Stivala, ufficjal ta' l-Awtorità intimata, u kkonceditilha zmien hmistax-il gurnata biex taghmel is-sottomissjonijiet taghha ghalfejn l-Awtorità ma kellhiex tiehu tali mizura fil-konfront taghha; u (ii) in segwitu, peress illi baqghet mhux sodisfatta bis-sottomissjonijiet avanzati mis-socjetà Rikorrenti, b'avviz datat 10 ta' Mejju 2012 gharrfet lis-socjetà Rikorrenti bix-xorta tal-ksur ravvizat u bil-mizura li kienet qed tittiehed fil-konfront taghha, senjatament l-imposizzjoni ta' penali amministrattiva ammontanti ghal €2,000.

Ai termini ta' l-Artikolu 38(3) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta *the Tribunal shall not annul an administrative fine as aforesaid unless it results to it that such fine could not at law be imposed in the circumstances of the case, or could*

Kopja Informali ta' Sentenza

*not at law be fixed in the amount established by the Authority due account being given to the principle of proportionality*¹⁶. Fid-dawl ta' dak kollu iktar 'l fuq osservat, m'hemmx dubju li fil-kaz in ezami japplika dak dispost fis-subartikolu appena citat u ghaldaqstant jirrizulta li d-decizjoni ta' l-Awtorità intimata fil-konfront tas-socjetà Rikorrenti datata 10 ta' Mejju 2012, hija gusta u korretta u b'hekk timmerita konferma.

Ghal dawn ir-ragunijiet it-Tribunal jichad l-Appell interpost mis-socjetà Rikorrenti mid-decizjoni ta' l-Awtorità intimata datata 10 ta' Mejju 2012.

L-ispejjez ta' dawn il-proceduri jibqghu a karigu tas-socjetà Rikorrenti.

< Sentenza Finali >

-----TMIEM-----

¹⁶ It-Tribunal jiccita t-test ta' dan is-subartikolu partikolari tal-Ligi bl-Ingiliz ghar-raguni li huwa kemm xejn iktar car milli t-test bil-Malti.